

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

વર્ઝન નંબર.	FPC/1.0/2025-2026
વર્ઝન કંટ્રોલ	6
પોલિસી સ્વીકારવાની મૂળ તારીખ	જુલાઈ 1, 2015
છેલ્લી સુધારો/ફેરફારની તારીખ	જાન્યુઆરી 20, 2026
પોલિસીના માલિક	SPEEL FINANCE COMPANY PRIVATE LIMITED – પાલન ટીમ
દ્વારા મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
પોલિસી રિવ્યુ સાયકલ	વાર્ષિક

પરિચય

SPEEL FINANCE COMPANY PRIVATE LIMITED ('સ્પીલ' અથવા 'કંપની') એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) સાથે નોંધાયેલ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ બેઝ લેયર નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની (NBFC) છે. કંપનીએ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("દ કોડ") તૈયાર કરી છે અને તેનો સ્વીકાર કર્યો છે, જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો અને કાયદાકીય સંસ્થાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવહારના ધોરણો નક્કી કરે છે.

આ કોડ, 28^{મી} નવેમ્બર, 2025 ના રોજ (RBI) દ્વારા જાહેર કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, 2025, RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ના પ્રકરણ III – જવાબદાર ધિરાણ આચરણ ના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

આ કોડ Speel Finance Company Private Limited દેવાદારોને કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પદ્ધતિઓની અસરકારક રૂપરેખા આપવા માટે અને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ બાબતે દેવાદારોને જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

કંપની સમયસમય પર આરબીઆઈ (RBI) દ્વારા નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓનો અમલ કરશે અને નિર્ધારિત ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે આ કોડ માં જો કોઈ જરૂરી હોય તો યોગ્ય ફેરફારો કરશે.

કંપનીની નીતિ તમામ ગ્રાહકો સાથે સમાન અને ન્યાયી રીતે વર્તવાની છે.

કંપનીની ન્યાયી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોન નિર્માણ, પ્રોસેસિંગ, અને સર્વિસિંગ તથા કલેક્શનની પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે.

1. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના ઉદ્દેશ્યો

આ કોડ ના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો સેવાઓ વિશે તેઓ વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબલોને પ્રોત્સાહિત કરવા, જેથી કામગીરીના ઉચ્ચ ધોરણો પ્રાપ્ત કરી શકાય;

- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ગ્રાહક સેવાના સંદર્ભમાં નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તંત્ર ને વધુ મજબૂત બનાવવું.

2. શારીરિક રીતે અક્ષમ / દ્રષ્ટિહીન અરજદારો માટે ધિરાણ મેળવવાની સુવિધા

સ્પીલ તમામ વ્યક્તિઓ માટે ધિરાણ ની સમાન ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, શારીરિક ક્ષમતા, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં. NBFCs માટેના નિયમનકારી માળખા અનુસાર, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિની અક્ષમતાના આધારે કોઈ પણ અરજદાર સાથે ભેદભાવ કરવામાં ન આવે.

કંપની લોન સુવિધાઓ અથવા અન્ય કોઈ નાણાકીય ઉત્પાદનો આપતી વખતે શારીરિક રીતે અક્ષમ અથવા દ્રષ્ટિહીન અરજદારો સાથે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં. લોન માટેની તમામ અરજીઓનું મૂલ્યાંકન સખત રીતે કંપનીની ધિરાણ નીતિ (Credit Policy) અને અરજદારની ધિરાણપાત્રતા ના આધારે કરવામાં આવશે.

ડિજિટલ ધિરાણ પર કેન્દ્રિત સંસ્થા હોવાને કારણે, કંપની ડિજિટલ અરજી પ્રક્રિયામાં મુશ્કેલી અનુભવતા અરજદારોને સહાય કરવા માટે અમારી ગ્રાહક સેવા ચેનલો (ઇમેઇલ/ફોન/વોટ્સએપ) દ્વારા સમર્પિત સર્પોર્ટ પૂરો પાડવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે.

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

3. સંપર્ક ની ભાષા

અરજદાર અથવા ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ જરૂરી સંપર્ક માતૃભાષામાં અથવા અરજદાર અથવા ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

4. લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

કંપની દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેથી ઉધાર લેનાર યોગ્ય જાણકારી સાથે નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મમાં લોન અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેથી ઉધાર લેનાર યોગ્ય જાણકારી સાથે નિર્ણય લઈ શકે. તમામ રીતે પૂર્ણ થયેલી લોન અરજીઓના નિકાલ માટે લાગતા સામાન્ય સમયગાળાની જાણકારી, લોન અરજીની પહોંચ માં દર્શાવવામાં આવશે.

લોન કરારના અમલીકરણ પહેલાં કંપની ઉધાર લેનારને કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પ્રદાન કરશે, જેમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR), ચુકવણીનું સમયપત્રક, ધિરાણનો કુલ ખર્ચ, તમામ શુલ્ક, દંડના શુલ્ક અને લોનની અન્ય મુખ્ય શરતોનો સમાવેશ હશે.

જો કોઈ વધારાની વિગતો અથવા દસ્તાવેજોની જરૂર હશે, તો તે અંગે ઉધાર લેનારાઓને તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે.

કંપની તેની ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન - પોકેટલી દ્વારા લોન અરજીઓ સ્વીકારે છે.

લોન માટેની તમામ અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની આંતરિક ધિરાણ નીતિઓ અને મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ મુજબ કરવામાં આવશે.

5. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો

કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણપાત્રતા ની યોગ્ય તપાસ કરશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ માપદંડ હશે. આ મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ, ધોરણો અને તે સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ મુજબ કરવામાં આવશે.

કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણપાત્રતા ની યોગ્ય તપાસ કરશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ માપદંડ હશે. ઉક્ત પત્રમાં વ્યાજના વાર્ષિક દરો અને તેના અમલીકરણની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ હશે, એટલે કે વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી દ્વારા. મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS), જો કોઈ બિડાણ હોય તો તે સાથે, મંજૂરી અથવા વિતરણ સમયે ગ્રાહકને ઇમેઇલ અને SMS દ્વારા મોકલવામાં આવશે, તેમજ તે એપ્લિકેશનમાં ડાઉનલોડ કરવા માટે પણ ઉપલબ્ધ રહેશે. કંપની મોબાઇલ OTP પ્રમાણીકરણ દ્વારા દસ્તાવેજ પર ડિજિટલ હસ્તાક્ષર મેળવીને ગ્રાહક પાસેથી મંજૂરી પત્ર અને લોન કરાર ના નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર મેળવશે, અને કંપની આ નિયમો અને શરતોના સ્વીકારનો રેકોર્ડ રાખશે.

મોડી ચૂકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડના શુલ્ક લોન કરારમાં ઘટ્ટ અક્ષરોમાં (Bold) દર્શાવવામાં આવશે.

6. લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત)

કંપની વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરે જેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે ગ્રાહકને લેખિતમાં માતૃભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે.

એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે ફેરફારો માત્ર આગામી સમય માટે જ લાગુ કરવામાં આવશે.

કરાર હેઠળ ચૂકવણી પાછી ખેંચવાનો અથવા ચૂકવણીની પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવવાનો (Accelerate) નિર્ણય લોન કરારને સુસંગત હશે.

7. સામાન્ય જોગવાઈઓ:

કંપની ઉધાર લેનારના વ્યવસાયમાં કોઈ દખલગીરી કરશે નહીં, સિવાય કે લોન કરારના નિયમો અને શરતો મુજબ (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવી હોય તેવી કોઈ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે);

ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતીના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને સુસંગત અને પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અયોગ્ય હેરાનગતિ જેવી કે અસમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા અથવા લોનની વસૂલાત માટે બાહુબળ નો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવી બાબતોનો આશરો લેશે નહીં.

8. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

કંપની ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને ડિજિટલ પર્સનલ ડેટા પ્રોટેક્શન એક્ટ, 2023 અને અન્ય લાગુ પડતી નિયમનકારી જરૂરિયાતો સહિતના પ્રવર્તમાન કાયદાઓ અનુસાર વ્યક્તિગત ડેટાની પ્રક્રિયા કરશે.

ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓને ક્રેડિટ હિસ્ટ્રી અને પેમેન્ટ ટ્રેક રેકોર્ડની વહેંચણી:

- કંપની નિયમનકારી નિર્દેશો/માર્ગદર્શિકા અથવા કંપનીની આંતરિક નીતિઓ અનુસાર ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓને લોન અને તેની ચુકવણીની વિગતો તેમજ ઉધાર લેનારાઓના ટ્રેક રેકોર્ડની માહિતી આપી શકે છે.
- કંપની ગ્રાહકના અંગત દેવા વિશેની માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ સાથે શેર કરી શકે છે, જો:
 - ગ્રાહક તેની ચુકવણી કરવામાં પાછળ રહી ગયા હોય
 - બાકી નીકળતી રકમ અંગે કોઈ વિવાદ ન હોય
 - બાકી લેણી રકમની ચુકવણી માટેની અમારી ઔપચારિક (Formal) માંગણી પછી પણ ગ્રાહકે ચુકવણી કરી નથી.
- તે જ સમયે, કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોને CACs ની ભૂમિકા વિશે સમજાવશે અને તેઓ જે માહિતી આપે છે તેની ગ્રાહકના ક્રેડિટ સ્કોર અને લોન મેળવવાની ક્ષમતા પર શું અસર પડી શકે છે તે વિશે પણ જણાવશે.
- જો ગ્રાહકે તેની પરવાનગી આપી હોય અથવા કાયદાકીય/નિયમનકારી જરૂરિયાતો મુજબ જરૂરી હોય, તો કંપની ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી CACs ને આપશે.
- જો ગ્રાહક દ્વારા માંગ કરવામાં આવે, તો કંપની CACs ને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડશે.

અન્ય માહિતીની વહેંચણી

- ગ્રાહક જ્યારે કંપનીના ગ્રાહક ન રહે, તે પછી પણ કંપની તેમની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે જ ગણશે. કંપની ઉપર જણાવેલ જોગવાઈઓ સિવાય અને નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈને પણ ગ્રાહકનો ડેટા અથવા માહિતી જાહેર કરશે નહીં:
 - કાયદા દ્વારા આવશ્યક હોય;
 - માહિતી જાહેર કરવાની જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય;
 - કંપનીના હિત માટે માહિતી આપવી આવશ્યક હોય;

- iv. ગ્રાહકો પાસેથી કંપનીએ સંમતિ/પરવાનગી મેળવેલી હોય;
- b) કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકને તેના વિશે કંપની પાસે ઉપલબ્ધ વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ મેળવવા માટેના ભારતીય કાયદા હેઠળના તેના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે માહિતગાર કરશે;
- c) જ્યાં સુધી ગ્રાહક ખાસ કરીને અમને અધિકૃત ન કરે, ત્યાં સુધી કંપની માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.

ડેટા રિટેન્શન

કંપની તેની પ્રાઇવસી પોલિસીમાં નિર્ધારિત હેતુઓ માટે અને 'ડિજિટલ પર્સનલ ડેટા પ્રોટેક્શન એક્ટ, 2023' સહિતના લાગુ પડતા કાયદાઓના પાલન માટે જેટલા સમય સુધી જરૂરી હોય, તેટલા સમય માટે જ વ્યક્તિગત ડેટા પોતાની પાસે રાખશે.

કંપની નીચે મુજબની બાબતો માટે જરૂરી હોય તે હદ સુધી વ્યક્તિગત ડેટા પોતાની પાસે રાખશે અને તેનો ઉપયોગ કરશે:

- કાનૂની અને નિયમનકારી જવાબદારીઓનું પાલન કરવા માટે;
- વિવાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટે; અને
- તેના કાનૂની કરારો અને નીતિઓનો અમલ કરવા માટે.

કંપની આંતરિક વિશ્લેષણના હેતુઓ માટે અમુક વપરાશના ડેટા ને પણ પોતાની પાસે રાખી શકે છે. સામાન્ય રીતે આવા ડેટાને ટૂંકા સમયગાળા માટે રાખવામાં આવે છે, સિવાય કે સુરક્ષા મજબૂત કરવા, સેવાની કાર્યક્ષમતામાં સુધારો કરવા માટે તેની જરૂર હોય, અથવા જ્યાં કંપની કાયદાકીય રીતે આવા ડેટાને લાંબા સમય સુધી રાખવા માટે બંધાયેલી હોય.

કંપની ખાતું ખોલાવતી વખતે અને વ્યવસાયિક સંબંધો દરમિયાન મેળવેલા લેણદારો ની ઓળખ અને તેમના સરનામાને લગતા રેકોર્ડ્સ, વ્યવસાયિક સંબંધોના અંત પછી ઓછામાં ઓછા સાત (7) વર્ષ સુધી અથવા લાગુ પડતા કાયદા હેઠળ જરૂરી હોય તેવા લાંબા સમયગાળા માટે સાચવી રાખશે.

9. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

કંપની પાસે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અમલમાં છે. આવી પ્રક્રિયા એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ધિરાણ વ્યવસાય ના નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતા તમામ વિવાદોને સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ ઓછામાં ઓછા તેના પછીના ઉચ્ચ સ્તરે કરવામાં આવે. આ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.speelfinance.com> પર દર્શાવવામાં આવી છે અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તથા કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતા એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ (escalation matrix) ને લગતી વિગતો માટે તેનો સંદર્ભ લઈ શકાય છે.

ડાયરેક્ટર બોર્ડ, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ના પાલનની અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત કર્યા મુજબ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.



SPEEL FINANCE COMPANY PRIVATE LIMITED
CIN: U65920MH1995PTC090558
વેબસાઇટ: www.speelfinance.com
ઇમેલ: company@speelfinance.com
રજિ. ઓફિસ: ૨,૩ ઝાલ કોમ્પ્લેક્સ, સદર, નાગપુર - ૪૪૦૦૦૧

કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સંબંધિત કોઈ પણ ફરિયાદ/પ્રતિસાદ ધરાવતા ગ્રાહક, કંપનીના કસ્ટમર સપોર્ટ અથવા ફરિયાદ નિવારણ યેનલો પર લખી શકે છે.

10. વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જ

કંપની દ્વારા લોન અને એડવાન્સ પર ગ્રાહકો પાસેથી અતિશય વ્યાજ દરો અને શુલ્ક ન લેવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વ્યાજ દર અંગેની એક નીતિ અપનાવી છે, જે ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવી છે.

11. લોન ખાતામાં દંડના શુલ્ક

કંપની લોન ખાતા પરના દંડના શુલ્ક ના સંબંધમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ - રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, 2025 નું પાલન કરશે.

12. સમીક્ષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવા માટે મેનેજમેન્ટને અપડેટ કરવામાં આવશે, અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત રિપોર્ટ નિયમિત અંતરે, જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા આ કોડ ની વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે, અને આ સંદર્ભમાં કોઈપણ અન્ય નિયમનકારી ફેરફારોને સમયાંતરે સંહિતામાં અપડેટ કરવામાં આવશે.